

Wytyczne zgłaszania niewłaściwych zachowań

Jednocześnie procedura postępowania zgodnie z niemiecką
ustawą o należytej staranności w łańcuchu dostaw.





Słowo wstępne od Zarządu

Jako SMA zobowiązujemy się do przestrzegania wysokich standardów etycznego postępowania i dobrego ładu korporacyjnego, które stanowią podstawę naszych wartości korporacyjnych oraz naszej kultury uczciwości. Zwalczanie niewłaściwych zachowań jest ważnym elementem tego zobowiązania. Uczciwe, zrównoważone i zgodne z prawem działanie nie zaczyna się i nie kończy na SMA i naszej działalności, lecz musi zostać zagwarantowane w całym łańcuchu dostaw oraz w naszej sieci partnerów biznesowych.

Aby firma SMA mogła jak najszybciej przeciwdziałać nieprawidłowościom, zachęcamy współpracowników, pracowników partnerów biznesowych i wszystkie inne osoby do aktywnego zgłaszania przypadków nieetycznego, nielegalnego lub niewłaściwego postępowania w sposób opisany w niniejszych Wytycznych. Dotyczy to w szczególności zastrzeżeń odnoszących się do zagrożeń związanych z naruszeniami praw człowieka lub kwestii związanych z ochroną środowiska.

W tym celu ustanowiono procedurę składania skarg pozwalającą na bezstronne, sprawiedliwe i obiektywne rozpatrywanie wszystkich zgłoszeń w ramach niniejszych Wytycznych oraz zapewnienie niezbędnej ochrony wszystkim osobom zgłaszającym.

Chcemy, aby było jasne, że osoby dokonujące zgłoszenia w dobrej wierze mogą to zrobić bez obawy przed sankcjami lub inną krzywdą.

Zgłoszeń można dokonywać w pełni anonimowo poprzez SMA Speak-Up Line, która umożliwia bezpieczną, pośrednią drogę komunikacji z zespołem Group Compliance Grupy SMA.

Jesteśmy głęboko przekonani, że zachęcanie do dokonywania zgłoszeń w ramach tych Wytycznych i ochrona osób zgłaszających służy długoterminowym interesom i celom firmy SMA oraz jej interesariuszy.

Wytyczne te są zgodne z naszymi Kodeksami Postępowania dla Pracowników i Partnerów Biznesowych. Stanowią one jednocześnie procedurę postępowania SMA w odniesieniu do składania skarg zgodnie z niemiecką ustawą o należytej staranności w łańcuchu dostaw (LkSG).

Zarząd

Wytyczne te po raz pierwszy weszły w życie 1 września 2023 r. i zostały ostatnio zmienione dnia 4 września 2024.

-
1. CEL I ZAKRES OBOWIĄZYWANIA
 2. PRZEBIEG PROCEDURY SKŁADANIA SKARG
 1. etap procedury: złożenie i otrzymanie zgłoszenia
 2. etap procedury: weryfikacja skargi/zgłoszenia
 3. etap procedury: wyjaśnienie i rozpatrzenie sprawy
 4. etap procedury: opracowanie rozwiązania
 5. etap procedury: podjęcie odpowiednich i skutecznych środków zaradczych
 6. etap procedury: kontrola środków zaradczych

-
3. RAMY CZASOWE
 4. ANONIMOWOŚĆ / ZACHOWANIE POUFNOŚCI
W RAMACH PROCEDURY SKŁADANIA SKARG / OCHRONA DANYCH
 5. OCHRONA PRZED DZIAŁANAMI ODWETOWYMI
 6. WERYFIKACJA SKUTECZNOŚCI PROCEDURY SKŁADANIA SKARG

ZAŁĄCZNIK 1: PODRĘCZNIK UŻYTKOWNIKA SMA SPEAK-UP LINE.

1. Wstęp
2. Korzystanie z SMA Speak-Up Line
 - Korzystanie z aplikacji Speak-Up
 - Korzystanie ze strony internetowej Speak-Up
 - Korzystanie z linii telefonicznej Speak-Up
3. Gwarancja anonimowości
4. Co się dzieje po przekazaniu zgłoszenia
5. Lista numerów telefonów dla linii telefonicznej Speak-Up

1. Cel i zakres obowiązywania

Wytyczne określają procedurę składania skarg SMA. Mają one zastosowanie do wszystkich pracowników Grupy SMA na świecie oraz każdej innej osoby, która chce zgłosić firmie SMA niewłaściwe zachowanie lub zagrożenie w rozumieniu niniejszych Wytycznych (dalej „zgłaszający” lub „osoba zgłaszająca”).

Zagrożenie lub wyrządzenie krzywdy nie muszą przy tym odnosić się do osoby zgłaszającej. Zgłoszeń mogą dokonywać również osoby trzecie, np. dziennikarze lub mieszkańcy, którzy żyją w pobliżu zakładów. Ponadto istnieje możliwość wymiany informacji dotyczących zgłoszenia z organizacjami reprezentującymi interesy lub reprezentacji przez takie organizacje przy składaniu zgłoszenia (np. reprezentacja/zgłoszenie przez związki zawodowe, organizacje pozarządowe lub inne osoby trzecie).

Osoby zgłaszające mogą dokonać zgłoszenia, jeśli mają uzasadnione przypuszczenie, że doszło do niewłaściwego zachowania lub istnieje zagrożenie takiego zachowania. Jeśli zgłoszenie lub przeświadczenie osoby zgłaszającej okaże się nieprawdziwe w późniejszym terminie, zachowuje ona prawo do ochrony (por. pkt 5), o ile mogła zasadnie uważać, że zgłoszone zachowanie było niewłaściwe lub że zgłoszone fakty były prawdziwe (tj. dokonała zgłoszenia w dobrej wierze).

Zgłaszane powinny być niewłaściwe zachowania lub zagrożenia ich wystąpieniem zgodnie z Wytycznymi SMA, np. kodeksem postępowania SMA obowiązującym pracowników, kodeksem postępowania SMA obowiązującym partnerów biznesowych, obowiązującymi ustawami i przepisami prawnymi oraz zobowiązaniami w odniesieniu do praw człowieka lub kwestii ochrony środowiska. Obejmuje to nie tylko zagrożenia i naruszenia w zakresie własnej działalności biznesowej SMA (spółki / siedziby i zakłady produkcyjne itp.), lecz także w zakresie spółek / siedzib / zakładów produkcyjnych /oddziałów wszystkich dostawców SMA, a także poddostawców dostawców i innych partnerów biznesowych. Ryzyko oraz naruszenia obejmują również ewentualne szkody środowiskowe, które zostały spowodowane przez SMA lub firmy stanowiące część łańcucha dostaw SMA.

Przykładami zagrożeń i niewłaściwego postępowania w kontekście niniejszych Wytycznych są:

- postępowanie nieuczciwe, oszukańcze lub korupcyjne;
- nieodpowiednie postępowanie w relacjach międzyludzkich (np. molestowanie, dyskryminacja);
- postępowanie, które może spowodować straty finansowe firmy SMA, zaszkodzić jej reputacji lub w inny sposób zaszkodzić interesom SMA; oraz
- postępowanie, które może stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa publicznego (np. niewystarczające bezpieczeństwo produkcji) oraz inne niezgodne z prawem zachowania (takie jak kradzież, przemoc lub groźby oraz uszkodzenie mienia).

Jako zagrożenia i niewłaściwe postępowanie w odniesieniu do praw człowieka lub zobowiązań dotyczących kwestii środowiskowych rozumiane są w szczególności:

- naruszenia zakazu wykonywania pracy przez dzieci, pracy przymusowej i wszelkich form niewolnictwa, naruszenia zakazu nierównego traktowania w stosunkach pracy i wstrzymywania uczciwego wynagradzania oraz naruszenia zakazu zatrudniania nieodpowiednio wykształconych lub kontrolowanych prywatnych lub publicznych sił bezpieczeństwa;
- nieprzestrzeganie przepisów z zakresu BHP i zagrożeń dla zdrowia związanych z pracą, brak poszanowania dla wolności związkowej, wolności zrzeszania się i prawa do układów zbiorowych;
- bezprawne naruszenie praw własności gruntów;
- niszczenie zasobów naturalnych, takich jak gleba, woda, powietrze itp., na skutek zanieczyszczenia środowiska, oraz
- naruszenia zakazów dotyczących postępowania z rtęcią, zakazów produkcji lub wykorzystywania trwałych zanieczyszczeń organicznych (TZO) lub zakazu importu i eksportu odpadów niebezpiecznych.

2. Przebieg procedury składania skarg

1. etap procedury: złożenie i otrzymanie zgłoszenia

Zgłoszenia do zespołu Group Compliance firmy SMA można składać zarówno poprzez infolinię Compliance, jak i Speak-Up Line. W celu jak najlepszego wsparcia w procesowaniu zgłoszenia, osoby zgłaszające powinny podać wszelkie szczegóły dotyczące sprawy, uwzględniając odpowiednie daty, lokalizację, powiązane osoby, zaangażowane firmy, świadków i dane kontaktowe (adres do kontaktu) Osoby dokonujące zgłoszenia. Firma SMA zachęca do dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem jawnych i przejrzystych kanałów wewnętrznych (infolinia Compliance). Dostępny jest również anonimowy kanał wewnętrzny (Speak-Up Line). W obydwu przypadkach adresatem zgłoszenia jest zespół Group Compliance firmy SMA, którego siedziba znajduje się w centrali Grupy SMA w Niemczech. Informacje na temat zgłoszeń zewnętrznych można znaleźć [tutaj](#).

Jawny i przejrzysty kanał – infolinia Compliance

Zgłoszenia za pośrednictwem infolinii Compliance mogą być składane zarówno telefonicznie, jak i mailowo, w języku niemieckim i angielskim (zgłoszenia w języku polskim lub w innych językach można przysyłać za pośrednictwem SMA Speak-Up Line). Osoby, które dokonują zgłoszenia do zespołu Group Compliance wraz z podaniem swojej tożsamości za pośrednictwem infolinii Compliance, mogą żądać, aby zespół Group Compliance nie przekazywał informacji innym działom lub osobom, które mogłyby wyciągnąć wnioski na temat tożsamości osoby zgłaszającej. Infolinia Compliance jest bezpośrednim kanałem komunikacji z zespołem Group Compliance. Jest ona dostępna pod adresem e-mail lub pod niemieckim numerem telefonu:

Infolinia Compliance:

- E-mail: Compliance@SMA.de
- Telefon (Niemcy): +49 561 9522 424242

Numer telefonu infolinii Compliance jest zazwyczaj dostępny od poniedziałku do piątku w godzinach 9–17 czasu CET lub CEST. Nie można zagwarantować jego stałej dostępności.

Kanał zapewniający anonimowość – SMA Speak-Up Line

Zgłoszenia można również składać w dowolnym momencie, jawnie lub w pełni anonimowo (na życzenie), za pośrednictwem Speak-Up Line. Zgłoszenia za pośrednictwem Speak-Up Line można składać ustnie i pisemnie w dowolnym języku. SMA Speak-Up Line jest obsługiwana przez zewnętrznego usługodawcę. Firma SMA nie ma dostępu do danych, które umożliwiają powiązanie z konkretną osobą (numer telefonu lub adres e-mail). Usługodawca zapisuje zgłoszenia słowo po słowie, tłumaczy (w razie potrzeby) i przekazuje ich treść w formie tekstowej do zespołu Group Compliance firmy SMA. W załączniku 1 („Podręcznik użytkownika SMA Speak-Up Line”) szczegółowo wyjaśniono, w jaki sposób należy dokonać zgłoszenia za pośrednictwem SMA Speak-Up Line.

Dostęp do Speak-Up Line jest możliwy za pośrednictwem aplikacji, strony internetowej lub telefonicznie (patrz Załącznik 1).

Zgłaszający otrzymują potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia w ciągu siedmiu dni niezależnie od wybranego sposobu jego złożenia.

2. etap procedury: weryfikacja skargi/zgłoszenia

Zespół Group Compliance niezwłocznie poddaje wszystkie zgłoszenia pierwszej weryfikacji. W zależności od treści zgłoszenia do sprawy mogą zostać włączone kolejne właściwe działy z zastrzeżeniem zachowania zasady poufności, takie jak Corporate Audit lub Human Resources.

Jeśli ze strony SMA nie zostaną podjęte działania następcze, osoba zgłaszająca otrzyma odpowiednie uzasadnienie.

3. etap procedury: wyjaśnienie i rozpatrzenie sprawy

Dalsza procedura zależy od treści zgłoszenia. Firma SMA będzie weryfikować i wyjaśniać sprawę. Z reguły firma SMA ma również pytania zwrotne dotyczące zgłaszanego przypadku. Osoby zgłaszające mogą zostać zapytane, czy są gotowe, aby porozmawiać z kimś na temat ich zgłoszenia. Jeśli osoba zgłaszająca lub osoby zgłaszające są na to gotowe, zespół Group Compliance ustali dogodny termin w celu omówienia zgłoszenia. W przypadku zgłoszeń dokonywanych za pośrednictwem Speak-Up Line można zadawać pytania i udzielać na nie odpowiedzi również z zastrzeżeniem zachowania anonimowości, korzystając z indywidualnego numeru sprawy.

Jeśli w celu wyjaśnienia faktów konieczne będzie przeprowadzenie wewnętrznego dochodzenia, zostaną powołane odpowiednie osoby, które je poprowadzą. Osobami prowadzącymi dochodzenie mogą być pracownicy firmy SMA, w szczególności z obszaru Compliance i Corporate Audit lub usługodawcy zewnętrzni. Dochodzenia są prowadzone bezzwłocznie, obiektywnie i sprawiedliwie.

Osoby uczestniczące w procesie przetwarzania zgłoszenia działają niezależnie. To oznacza, że są bezstronne, obiektywne i neutralne.

Procedurę należy zorganizować w taki sposób, aby zachować niezależność zarówno w stosunku do osób zgłaszających, jak i do osób lub funkcji będących przedmiotem zgłoszenia lub do których zgłoszenie się odnosi. Osoby prowadzące dochodzenie sporządzają odpowiednie zapisy, w tym dotyczące wszystkich przeprowadzonych rozmów i otrzymanych informacji, które mają wpływ na wynik dochodzenia.

4. etap procedury: opracowanie rozwiązania

Na podstawie ustalonego podczas śledztwa stanu faktycznego opracowywane jest sugerowane rozwiązanie. Sugerowane rozwiązanie zostaje przedyskutowane z osobą dokonującą zgłoszenia (na jej życzenie), w zakresie, w jakim stan faktyczny odnosi się do zagrożenia naruszenia praw człowieka lub kwestii środowiskowych.

5. etap procedury: podjęcie odpowiednich i skutecznych środków zaradczych

Jeśli z powodu stanu faktycznego konieczne są środki zaradcze, są one wdrażane niezwłocznie. Wdrożenie jest prowadzone przez firmę SMA lub powołaną przez SMA organizację. Jeśli naruszenie zobowiązań związanych z prawami człowieka lub kwestiami środowiskowymi dotyczy bezpośredniego dostawcy a SMA nie będzie w stanie zakończyć relacji z tym dostawcą w dającej się przewidzieć przyszłości, zostanie opracowany i niezwłocznie wdrożony plan mający na celu zakończenie lub zminimalizowanie wpływu takiej relacji.

6. etap procedury: kontrola środków zaradczych

Firma SMA stale kontroluje wdrażanie środków zaradczych.

Dział Group Compliance regularnie raportuje do komisji Group Executive Committee SMA, w skład której wchodzi również członkowie Zarządu SMA, z zastrzeżeniem zasady zachowania poufności na temat nowych zgłoszeń w ramach niniejszych Wytycznych oraz statusu dochodzeń i środków zaradczych. Zgłoszenia dotyczące naruszeń praw człowieka lub kwestii środowiskowych są ponadto raportowane do komisji Sustainability Committee firmy SMA, również z zastrzeżeniem zasady zachowania poufności.

3. Ramy czasowe

Firma SMA pracuje tak efektywnie, jak to możliwe, aby sprawdzać i rozwiązywać problemy. Każde dochodzenie i środki zaradcze są inne. W związku z tym różne mogą być także ramy czasowe. SMA dokłada starań, aby wszelkie zgłoszenia były przetwarzane szybko, jednak priorytetowo traktowane będą te, które w odniesieniu do powagi i prawdopodobieństwa zagrożeń oraz naruszeń rodzą szczególnie poważne obawy.

Po potwierdzeniu przyjęcia osoba zgłaszająca w każdym przypadku otrzyma informację zwrotną najpóźniej w ciągu trzech miesięcy od dnia otrzymania zgłoszenia. Jeśli kontrola będzie trwała przez okres dłuższy niż trzy miesiące, osoba zgłaszająca również otrzyma odpowiednią informację zwrotną.

Wskazówka: w wielu przypadkach firma SMA nie może poinformować osoby zgłaszającej na temat wyników śledztwa, np. jeśli są ku temu przesłanki związane z ochroną danych.

4. Anonimowość / zachowanie poufności w ramach procedury składania skarg / ochrona danych osobowych

Firma SMA nie wymaga od osób zgłaszających identyfikacji przed przyjęciem zgłoszenia. Za pośrednictwem SMA Speak-Up Line można dokonywać zgłoszeń, których anonimowość jest gwarantowana. Mimo że zgłoszenia anonimowe są możliwe, firma SMA zachęca osoby zgłaszające, aby dokonały zgłoszenia w sposób jawny, z podaniem imienia i nazwiska. Jawne zgłoszenia pozwalają na skuteczniejszy proces dochodzenia i pomagają zapewnić odpowiednią ochronę i wsparcie osobom zgłaszającym.

SMA i zespół Group Compliance traktują poufność bardzo poważnie. Dostęp do informacji na temat tożsamości osób zgłaszających, treści zgłoszeń oraz wyników śledztwa ogranicza się do tych osób w firmie SMA, dla których wymienione informacje są niezbędne do procesowania danej sprawy. Podczas badania zgłoszeń wymagane może być uwzględnienie innych istotnych funkcji (np. Corporate Audit, HR, Labor Relations, Human Rights Officers) lub kierownictwa. W takim przypadku, jeśli zgłoszenie nie zostało złożone anonimowo, w zakresie, w jakim jest to konieczne, do odpowiednich działów mogą zostać przekazane również informacje na temat danej osoby.

W przypadku zgłoszeń za pośrednictwem SMA Speak-Up Line pliki głosowe lub dane, które umożliwiają powiązanie z konkretną osobą, nie są przekazywane przez zewnętrznych usługodawców do firmy SMA.

Wyjątek: jedynie w przypadku wiadomości, w których osoba zgłaszająca bezpośrednio grozi przemocą lub czynem karalnym, pliki głosowe lub dane, które umożliwiają powiązanie z konkretną osobą, mogą zostać przekazane bezpośrednio policji. W przypadku dochodzenia policyjnego lub prokuratorskiego, które mogłoby nastąpić po śledztwie wewnętrznym, firma SMA może być zmuszona do ujawnienia wszystkich informacji. Firma SMA i dział Group Compliance wszystkie otrzymane informacje będą traktować jako ściśle poufne. Wszelkie zapisy dotyczące zgłoszeń dokonanych na podstawie niniejszych Wytycznych będą przechowywane w bezpieczny sposób. Chroniona będzie prywatność zarówno osób dokonujących zgłoszeń, jak i osób będących ich przedmiotem. Informacje będą ujawniane i udostępniane tylko w niezbędnym zakresie. W przypadku korzystania z SMA Speak-Up Line dostęp do informacji mają również pracownicy lub tłumacze dostawcy usługi, jednak również w tym przypadku tylko zgodnie z zasadą ograniczonego dostępu. Osoby zgłaszające mogą na życzenie sprawdzić kopię swoich zgłoszeń i skorygować je. Firma SMA przestrzega wszystkich obowiązujących przepisów dotyczących ochrony danych osobowych. Należy przestrzegać postanowień oddzielnej polityki prywatności SMA Speak-Up Line (link: <https://files.sma.de/assets/279719.pdf>).

5. Ochrona przed działaniami odwetowymi

Firma SMA jest zobowiązana do poszanowania praw i interesów osób dokonujących zgłoszeń zgodnie z niniejszymi Wytycznymi. Osoby, które dokonują zgłoszeń w dobrej wierze, będą traktowane sprawiedliwie i nie będą doświadczać niekorzystnego traktowania w związku z dokonaniem zgłoszenia. Niekorzystne traktowanie obejmuje zwolnienie z pracy, degradację, dyskryminację, molestowanie, zastraszanie danej osoby, szkodenie lub wyrządzanie jej krzywdy, naruszanie jej reputacji lub własności oraz inne niekorzystne traktowanie. Niekorzystne traktowanie obejmuje również groźbę (wyraźną lub dorozumianą) takiego traktowania lub usiłowanie wywarcia przymusu.

Wszelkie niekorzystne traktowanie osób zgłaszających, które w dobrej wierze dokonają zgłoszenia zgodnie z niniejszymi Wytycznymi, będzie traktowane jako zachowanie wysoce niewłaściwe i adekwatnie karane. W szczególności nieuprawnione ujawnienie tożsamości osoby zgłaszającej stanowi naruszenie niniejszych Wytycznych i będzie karane w zakresie dopuszczonym przez przepisy prawa pracy. Odpowiednie działania podjęte przez firmę SMA w celu ochrony danej osoby przed szkodą lub zapewnienia integralności dochodzenia nie są uznawane za niekorzystne traktowanie.

Prawo pracowników zgłaszających do ochrony przed represjami i niekorzystnym traktowaniem nie oznacza nietykalności w przypadku nieodpowiedniego wykonywania pracy lub własnych niewłaściwych zachowań. Ochrona nie przysługuje również pracownikom, którzy dokonują zgłoszenia w złej wierze. Jeśli pracownicy w ramach niniejszych Wytycznych umyślnie dokonają fałszywego zgłoszenia, będzie to traktowane jako zachowanie wysoce niewłaściwe. W takim przypadku pracownicy zgłaszający nie będą mieć prawa do ochrony określonej w niniejszych Wytycznych.

6. Weryfikacja skuteczności procedury składania skargi

Firma SMA weryfikuje efektywność procedury składania skarg co najmniej raz w roku oraz w przypadku, gdy zachodzi ku temu konkretny powód. W odniesieniu do efektywności w zakresie praw człowieka i tematów związanych z ochroną środowiska weryfikacja ta odbywa się przy zaangażowaniu grupy roboczej zajmującej się kwestiami praw człowieka.

Załącznik 1: Podręcznik użytkownika SMA Speak-Up Line

1. Wstęp

Speak-Up Line jest środkiem komunikacji, który umożliwia osobom (zwanym dalej „osobami zgłaszającymi”) zgłaszanie firmie SMA niewłaściwego postępowania lub zagrożeń opisanych w Wytycznych SMA, również w formie anonimowej. Osoby zgłaszające mogą zostawiać anonimowe wiadomości tekstowe lub głosowe za pomocą Speak-Up Line, korzystając z jednego z poniższych kanałów:

- aplikacja Speak-Up (wiadomość w formie tekstowej lub głosowej);
- strona internetowa Speak-Up (tylko wiadomości w formie tekstowej) lub
- linia telefoniczna Speak-Up (tylko wiadomości w formie głosowej).

Speak-Up Line jest dostępna dla wszystkich pracowników firmy SMA i wszystkich innych osób, np. pracowników dostawców, klientów lub innych osób trzecich na całym świecie.

SMA Speak-Up Line jest dostępna w kilku językach, 24 godziny na dobę, 365 dni w roku. W związku z tym osoby zgłaszające mogą z niej korzystać w każdej chwili, aby dokonać zgłoszenia lub otrzymać odpowiedź.

Speak-Up Line jest obsługiwana przez niezależną holenderską firmę, People Intouch, z siedzibą w Amsterdamie, Holandia, która została założona w 2004 r. (zwanej dalej „operatorem systemu”). Operator systemu jest odpowiedzialny za przetwarzanie wszystkich zgłoszeń. Zgłoszenia są przekazywane do zespołu Group Compliance firmy SMA Solar Technology AG.

Przetwarzanie danych osobowych dotyczących SMA Speak-Up Line podlega surowym przepisom (zgodnie z europejskim ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych – RODO). Osoby zgłaszające powinny również przestrzegać wskazówek dotyczących ochrony danych osobowych, odnoszących się do SMA Speak-Up Line (link: <https://files.sma.de/assets/279719.pdf>).

2. Korzystanie z SMA Speak-Up Line

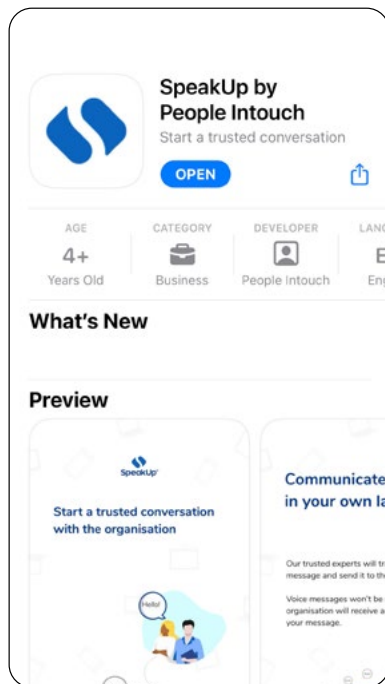
Osoby zgłaszające mogą zostawiać anonimowe wiadomości tekstowe lub głosowe za pomocą Speak-Up Line, korzystając z jednego z poniższych kanałów:

- aplikacja Speak-Up (wiadomość w formie tekstowej lub głosowej);
- strona internetowa Speak-Up (tylko wiadomości w formie tekstowej) lub
- linia telefoniczna Speak-Up (tylko wiadomości w formie głosowej).

Oddzielny opis sposobu funkcjonowania każdego z tych kanałów można znaleźć poniżej. Wszystkie kanały zapewniają proste polecenia i instrukcje, aby przeprowadzić osobę zgłaszającą przez procedurę.

Korzystanie z aplikacji Speak-Up

- 1) Aplikację „Speak Up by People Intouch” można pobrać ze sklepu App Store / Google Play. Po zeskanowaniu poniższego kodu QR w odpowiednim sklepie otworzy się strona aplikacji.



- 2) Po jej otwarciu osoba zgłaszająca musi ustawić PIN, wprowadzając wybrany przez nią sześciocyfrowy kod.
 - Osoba zgłaszająca musi wprowadzać PIN zawsze, gdy otwiera aplikację.
 - Jeśli osoba zgłaszająca zapomni kodu PIN, musi ponownie zainstalować aplikację i ustawić nowy kod. Dostęp do bieżących jawnych zgłoszeń zostanie utracony.

- 3) Aplikacja prosi osobę zgłaszającą o powiązanie się z organizacją (SMA) poprzez zeskanowanie kodu QR lub wprowadzenie kodu organizacji. W tym celu należy kliknąć opcję „Powiąż manualnie” na dole strony.



Kod organizacji SMA: 107347

- 4) Osoba zgłaszająca rozpoczyna nową poufną rozmowę poprzez kliknięcie przycisku „+ Nowe zgłoszenie”.
- 5) Z rozwijanego menu z funkcją wyszukiwania osoba zgłaszająca wybiera kraj, w którym doszło do zdarzenia, i klika „Dalej”.
- 6) Osoba zgłaszająca może wówczas dokonać wyboru, czy chce napisać wiadomość tekstową („Napisz nową wiadomość”) czy nagrać wiadomość głosową.
 - Wskazówka: nikt w SMA nigdy nie usłyszy zapisanej wiadomości głosowej. Firma SMA otrzymuje od operatora systemu jedynie kopię nagrań głosowych.
- 7) Po przesłaniu zgłoszenia osoba zgłaszająca otrzymuje potwierdzenie jego przyjęcia w ciągu siedmiu dni. Ponadto, po przesłaniu odpowiedzi przez zespół Group Compliance firmy SMA, osoba zgłaszająca może otrzymać powiadomienie za pośrednictwem aplikacji.
 - Wskazówka: powiadomienia aplikacji nie zawierają treści wiadomości.
- 8) Osoba zgłaszająca może przeglądać odpowiedzi po ponownym zalogowaniu do aplikacji.

Korzystanie ze strony internetowej Speak-Up

- 1) Aby pozostawić wiadomość tekstową za pośrednictwem strony internetowej Speak-Up, osoba zgłaszająca musi kliknąć poniższy link:

<https://sma.speakup.report/sma>

- 2) Osoba zgłaszająca rozpoczyna nową poufną rozmowę poprzez kliknięcie przycisku „+ Nowe zgłoszenie”.
- 3) Osoba zgłaszająca wybiera język, w którym chce pozostawić wiadomość.
- 4) Osoba zgłaszająca zapisuje numer zgłoszenia i tworzy hasło dla dokumentu.
- 5) Z rozwijanego menu z funkcją wyszukiwania osoba zgłaszająca wybiera kraj, w którym doszło do zdarzenia, i klika „Dalej”.
- 6) Osoba zgłaszająca wpisuje treść wiadomości. Załączniki można przesłać za pomocą ikony spinacza biurowego.
- 7) Po zakończeniu osoba zgłaszająca klika „Wyślij wiadomość”. Po sprawdzeniu treści zgłoszenia osoba zgłaszająca klika „Wyślij”. Wiadomość i załączone dokumenty zostaną wówczas przetworzone przez operatora.
- 8) Po przesłaniu zgłoszenia osoba zgłaszająca otrzymuje potwierdzenie jego przyjęcia w ciągu siedmiu dni. Osoba zgłaszająca ma możliwość pozostawienia adresu e-mail w celu otrzymania od operatora systemu powiadomienia o dostępności odpowiedzi od firmy SMA. Adres e-mail musi zostać zweryfikowany za pomocą kodu, który jest wysyłany na podany adres poczty elektronicznej.
 - Wskazówka: nikt w SMA nigdy nie zobaczy adresu e-mail wykorzystywanego w celu powiadomień.
- 9) Osoba zgłaszająca może przeglądać odpowiedzi po kliknięciu opcji „Logowanie”, a nie opcji „+ Nowe zgłoszenie” pod powyższym linkiem.

Korzystanie z linii telefonicznej Speak-Up

- 1) Aby pozostawić nagrany wiadomość głosową za pośrednictwem linii telefonicznej Speak-Up, osoba zgłaszająca musi wybrać odpowiedni kraj (lista numerów telefonów znajduje się w ostatnim rozdziale podręcznika) i postępować zgodnie z instrukcjami głosowymi.
 - Wskazówka: nie wszystkie numery telefonów są bezpłatne, tzn. mogą być naliczane opłaty lokalne. Jeśli numer telefonu w kraju osoby zgłaszającej nie jest „bezpłatny”, a osoba zgłaszająca chce pozostawić nagranie głosowe bez ponoszenia kosztów, ma ona możliwość pozostawienia takiej wiadomości za pośrednictwem aplikacji Speak-Up (patrz powyżej).
- 2) Osoba zgłaszająca musi podać kod organizacji dla SMA.

Kod organizacji SMA: 107347

- 3) Osoba zgłaszająca wybiera odpowiedni język.
- 4) Osoba zgłaszająca musi zapisać unikalny numer zgłoszenia i wybrać czterocyfrowy kod PIN.
- 5) Po usłyszeniu dźwięku osoba zgłaszająca wypowiada wiadomość do telefonu.
- 6) Po zakończeniu osoba zgłaszająca naciska 1 lub po prostu odkłada słuchawkę.
- 7) Po przesłaniu zgłoszenia osoba zgłaszająca otrzymuje potwierdzenie jego przyjęcia w ciągu siedmiu dni. Osoba zgłaszająca może odsłuchać wiadomość po zadzwonieniu na linię telefoniczną Speak-Up i podaniu numeru zgłoszenia i kodu PIN.

3. Gwarancja anonimowości

Osoby zgłaszające mają pełną kontrolę nad treścią pozostawianych przez siebie wiadomości. Jeśli wiadomość zawiera dane kontaktowe, zostaje przekazana do zespołu Group Compliance firmy SMA. W przypadku braku danych kontaktowych wiadomość jest przesyłana anonimowo.

Firma SMA nie ma dostępu do danych, które umożliwiają powiązanie z konkretną osobą (numer telefonu lub adres IP), i nie zadaje pytań dotyczących tożsamości osoby zgłaszającej. Zgodnie z preferencjami osoby zgłaszające mogą korzystać z publicznego lub nieidentyfikowalnego telefonu lub komputera (zamiast urządzeń SMA).

Wiadomości głosowe (za pośrednictwem aplikacji Speak-Up lub linii telefonicznej Speak-Up) są zapisywane słowo po słowie przez People Intouch. Nagrany plik dźwiękowy w pod żadnym pozorem nie zostaje przekazany do zespołu Group Compliance. To znaczy, że nikt w SMA nie usłyszy głosu osoby zgłaszającej. Osoby zgłaszające mogą również poprosić o odczytanie wiadomości przez inną osobę.

Pomimo anonimowości osoby zgłaszające mogą otrzymać odpowiedź za pośrednictwem SMA Speak-Up Line. Korzystając z kanału SMA Speak-Up Line, za pośrednictwem którego osoba zgłaszająca pozostawiła wiadomość, może ona odczytać lub odsłuchać odpowiedź od firmy SMA a także ma możliwość udzielenia odpowiedzi (patrz dalej rozdział „Jak należy korzystać z SMA Speak-Up Line”).

Osoby zgłaszające, które pragną pozostać anonimowe, powinny zadbać o to, by dołączone dokumenty nie zawierały danych kontaktowych lub nie były one widoczne we właściwościach dokumentu.

4. Co się dzieje po przekazaniu zgłoszenia

Bezpośrednio po przekazaniu zgłoszenia przez osobę zgłaszającą za pośrednictwem Speak-Up Line operator systemu rozpoczyna przetwarzanie zgłoszenia.

- wiadomości głosowe w języku innym niż niemiecki lub angielski zostają najpierw poddane transkrypcji, a następnie przetłumaczone na język angielski. Ten krok jest przeprowadzany przez usługodawców, którzy zostali powołani przez operatora systemu.
- wiadomości tekstowe w języku innym niż niemiecki lub angielski, zostają przetłumaczone na język angielski. Ten krok jest przeprowadzany z wykorzystaniem tłumaczenia maszynowego.

Po zakończeniu etapów transkrypcji i tłumaczenia, dokładna treść wiadomości, zarówno w oryginalnym języku, jak i w języku angielskim (o ile została przetłumaczona), jest przesyłana do zespołu Group Compliance firmy SMA. Zespół ocenia zgłoszenie i przesyła odpowiedź do operatora systemu.

Operator systemu tłumaczy wiadomość, w razie konieczności na język, w którym wiadomość została pozostawiona, i zapisuje ją w systemie Speak-Up. W przypadku osoby zgłaszającej, która pozostawiła wiadomość głosową (aplikacja Speak-Up lub linia telefoniczna Speak-Up), operator systemu również nagrywa odpowiedź.

Osoba zgłaszająca otrzymuje odpowiedź od zespołu Group Compliance firmy SMA w ciągu siedmiu dni. Osoba zgłaszająca powinna szukać odpowiedzi poprzez ten sam kanał Speak-Up Line (aplikacja Speak-Up, strona internetowa Speak-Up lub linia telefoniczna Speak-Up), przez którą złożyła pierwotną wiadomość.

5. Lista numerów telefonów dla linii telefonicznej Speak-Up

Kraj	Numer telefonu (bezpłatny lub standardowy numer zgodnie z opłatą operatora)
Albania	Number: +355 4 530 1801 Call charged at local rate
Algeria	Number: +213 983 29 93 38 Call charged at local rate
Angola	Number: +244 226 425 610 Call charged at local rate
Anguilla	Freephone: 1833 422 2005
Antigua and Barbuda	Freephone: 1833 422 2006
Argentina	Number: +54 11 2039 7280 Call charged at local rate
Australia	Number: +61 2 8284 6262 Call charged at local rate
Austria	Freephone: 0800 909 683
Bahamas	Freephone: 1833 422 2007
Bahrain	Number: +973 1650 1936
Bangladesh	Freephone: +880 (0) 9610 998462
Barbados	Number: +1 (246) 623 9631 Call charged at local rate
Belgium	Freephone: 0800 89 326
Belize	Freephone: 1800 0130 076
Benin	Number: +229 20 90 0380 Call charged at local rate
Bermuda	Freephone: 1833 422 2008
Bhutan	Freephone: +975 2 379 003
Bolivia, Plurinational State of	Freephone: 800 105 122
Bosnia and Herzegovina	Number: +387 70 330 093 Call charged at local rate
Botswana	Freephone: 800 786 1103
Brazil	Number: +55 (11) 4700 8838 Call charged at local rate
Brunei Darussalam	Freephone: 801 4657
Bulgaria	Freephone: 800 210 0645
Burkina Faso	Number: +226 25 30 09 82 Call charged at local rate
Cambodia	Freephone: 1800 209 867
Cameroon	Freephone: +237 6 57 10 31 12
Canada	Number: +1 (514) 395 0496 Call charged at local rate
Cayman Islands	Number: +1 (345) 769 5580 Call charged at local rate
Chile	Number: +56 22 483 5917 Call charged at local rate
China	Freephone (via China Telecom): 1080 0152 3042
China	Freephone (Via China United Network): 1080 0852 2221
China	Country wide number with no supplier restriction: 400 120 1842 Call charged at local rate.
Colombia	Number: +57 601 242 1247 Call charged at local rate

Costa Rica	Number: +506 4036 0350 Call charged at local rate
Côte d'Ivoire	Freephone: +225 05 66 77 0918
Croatia	Freephone: 0800 7745
Cyprus	Freephone: 800 91142
Czechia	Freephone: 800 050 833
Denmark	Number: +45 43 31 09 61 Call charged at local rate
Dominica	Freephone: 1833 422 1998
Dominican Republic	Number: +1 (829) 947 1996 Call charged at local rate
Ecuador	Freephone: 1800 001 432
Egypt	Freephone: 0800 000 0083
El Salvador	Number: +503 2230 4752 Call charged at local rate
Estonia	Number: +372 609 3008 Call charged at local rate
Ethiopia	Freephone: 800 86 1919
Fiji	Freephone: 008 002 650
Finland	Freephone: 0800 392 912
France	Freephone: 080 554 3753
French Guiana	Freephone: 0800 99 1448
French Polynesia	Freephone: 0800 91 4886
Georgia	Freephone: 1800 008 013
Germany	Freephone: 0800 1818 952
Ghana	Number: +233 59 699 3553 Call charged at local rate
Greece	Freephone: 0080 0441 45924 The number will not work when called from a mobile
Grenada	Number: +1 (473) 230 0333 Call charged at local rate
Guam	Freephone: 1833 809 6777
Guatemala	Number: +502 2302 8459 Call charged at local rate
Hong Kong	Number: +852 3019 4193 Call charged at local rate
Hungary	Freephone: 06 809 845 89
Iceland	Number: +354 415 0349 Call charged at local rate
India	Freephone: 0008 0005 03159
Indonesia	Number: +62 21 8063 0074 Call charged at local rate
Ireland	Freephone: 1800 800 636
Israel	Number: +972 3374 1225 Call charged at local rate
Italy	Freephone: 800 147 694
Jamaica	Number: +1 (876) 677 9125 Call charged at local rate
Japan	Number: +81 3 6627 0734 Call charged at local rate
Jordan	Freephone: 0800 23801 No mobile access

Kazakhstan	Number: (+7) 877 2735 74582 Call charged at local rate; No mobile access
Kenya	Number: +254 20 765 0957 Call charged at local rate
Korea, the Republic of	Number: +82 2 3700 5146 Call charged at local rate
Kuwait	Freephone: +965 2205 5730
Latvia	Freephone: 800 05929
Lebanon	Freephone: 833 816 0193
Lithuania	Freephone: 8800 30366
Luxembourg	Number: +352 342 080 8982 Call charged at local rate
Malaysia	Number: +60 3 7724 3136 Call charged at local rate
Malta	Freephone: 8006 5144
Martinique	Freephone: 0800 90 1651
Mauritius	Number: +230 5 297 0999 Call charged at local rate
Mexico	Number: +52 55 4780 6198 Call charged at local rate
Moldova, the Republic of	Freephone: 080 060 016
Morocco	Number: +212 5 30 14 41 08 Call charged at local rate
Myanmar	Freephone: 0800 800 8062
Namibia	Freephone: +264 83 380 0103
Nepal	Freephone: 1800 001 0186
Netherlands	Number: +31 10 700 75 03 Call charged at local rate
New Zealand	Number: +64 9 913 5892 Call charged at local rate
Nicaragua	Number: +505 7513 7610 Call charged at local rate
Nigeria	Freephone: 070 8060 1221
North Macedonia	Number: +389 2551 3216 Call charged at local rate
Norway	Number: +47 24 14 06 01 Call charged at local rate
Oman	Freephone: 8007 4161
Pakistan	Freephone: 0080 0900 44437
Panama	Number: +507 308 4480 Call charged at local rate
Papua New Guinea	Freephone: 0008 61322
Paraguay	Freephone: 0098 0044 10266 No mobile access
Peru	Freephone: 0800 74535
Philippines	Freephone: 1800 8394 8474 Can only be connected by Globe Telecom device
Poland	Freephone: 0080 0012 953
Portugal	Freephone: 800 831 302
Puerto Rico	Number: +1 (787) 200 7305 Call charged at local rate
Qatar	Freephone: 800 101 094
Réunion	Freephone: 1800 916 980

Romania	Freephone: 0800 400 653
Saudi Arabia	Freephone: 800 850 1433
Serbia	Number: +381 10 520 043 Call charged at local rate
Seychelles	Freephone: 800 131
Singapore	Number: +65 6403 7051 Call charged at local rate
Slovakia	Freephone: 0800 113 418
Slovenia	Freephone: 0800 83115
South Africa	Number: +27 (21) 427 7937 Call charged at local rate
Spain	Number: +34 900 031 156 Call charged at local rate
Sri Lanka	Number: +94 (72) 091 0370 Call charged at local rate
Sudan	Freephone: +249 15 655 9883
Suriname	Freephone: 833 816 0919
Sweden	Freephone: 020 160 4703
Switzerland	Freephone: 080 000 5691
Taiwan, Province of China	Number: +886 2 7743 8912 Call charged at local rate
Tanzania, the United Republic of	Freephone: 0800 11 1020
Thailand	Number: +66 2 844 9693 Call charged at local rate
Trinidad and Tobago	Number: +1 (868) 224 1869 Call charged at local rate
Tunisia	Number: +216 31 300 338 Call charged at local rate
Turkey	Freephone: 0080 04488 28602
Turks and Caicos Islands	Freephone: 1833 462 1355
Uganda	Number: +256 41 423 8162 Call charged at local rate
United Arab Emirates	Freephone: 800 0444 0408
United Kingdom	Freephone: 080 0022 4118
United States of America	Number: +1 (669) 288 7154 Call charged at local rate
Uruguay	Freephone: 0004 1598 5762
Venezuela, Bolivarian Republic of	Number: +58 212 335 7722 Call charged at local rate
Viet Nam	Number: +84 1900 3271 Call charged at local rate
Virgin Islands (British)	Freephone: 1833 462 1356
Virgin Islands (U.S.)	Freephone: 1833 724 6398
Zimbabwe	Freephone: +263 867 742 2010



SMA-Solar.pl

